

## **PROTOCOLLO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEI DIPENDENTI DELL'UNIONE TERRE DI CASTELLI, DEI COMUNI AD ESSA ADERENTI E DELL'ASP DI VIGNOLA**

*Approvato con Delibera di Amministratore Unico n. 41 del 20.10.2023*

### **1. PREMESSA**

I dipendenti dell'Unione Terre di Castelli, dei Comuni e dell'Asp durante la loro attività sono esposti al rischio di subire atti di violenza da parte degli utenti dei servizi. Tale rischio è in crescita negli ultimi anni e rappresenta uno degli aspetti a cui i dipendenti risultano essere sensibili relativamente alle criticità inerenti la sicurezza della propria attività.

Nel contesto lavorativo gli atti di violenza, nella maggior parte dei casi, sono rappresentati da eventi con esito non severo, ossia aggressione o tentativo di aggressione, fisica o verbale, realizzata spesso con uso di un linguaggio offensivo.

Le figure professionali maggiormente esposte alle aggressioni fisiche e verbali sono il personale socio sanitario, socio assistenziale educativo ed educativo, gli operatori di Polizia Locale, le assistenti sociali, il personale dei front office.

Le forme di violenza possono essere diverse e nell'era digitale in cui viviamo, anche un messaggio denigratorio ed infamante nei confronti di un dipendente rappresenta una violenza. Una notizia pubblicata sul web, un post su un social network, un commento inappropriato su una chat di un gruppo facebook o di un gruppo "whatsapp" sono in grado di raggiungere facilmente un numero imprecisato di persone. L'enorme effetto di "cassa di risonanza" delle informazioni pubblicate sul web, spesso a prescindere dalla loro effettiva veridicità, può risultare, dunque, alquanto pericoloso ogniqualvolta l'oggetto del messaggio diffuso abbia carattere denigratorio ed infamante nei confronti del suo destinatario.

Numerosi sono i fattori che concorrono al manifestarsi degli atti di violenza diretti contro i dipendenti come meglio sopra evidenziati. Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, può arrivare fino a gesti estremi. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade e interrompere la progressiva escalation del comportamento aggressivo.

La predisposizione del protocollo in oggetto può contribuire a limitare gli effetti della problematica ed il perpetuarsi degli eventi.

### **2. OBIETTIVI**

Gli obiettivi del documento sono:

- promuovere una politica di prevenzione del fenomeno della violenza sui dipendenti a diretto contatto con il pubblico;
- aumentare la conoscenza del fenomeno e dei suoi determinanti con la creazione di un database o archivio specifico;
- programmare e implementare misure (strutturali, tecnologiche, organizzative e formative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro i dipendenti;

- promuovere la diffusione di competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi
- promuovere l'offerta di supporto psicologico e/o sanitario al lavoratore che subisce l'atto di violenza, qualora necessario.
- promuovere la tutela legale dei lavoratori, prevedendo la possibilità, in caso di denuncia dell'aggressione, l'impegno da parte dell'Amministrazione ad un'azione efficace di supporto, anche costituendosi essa stessa in giudizio.

### 3. AMBITI DI APPLICAZIONE

**DOVE:** In tutti gli enti dell'Area Vasta Unione e Asp, con priorità per le attività considerate a più alto rischio potenziale (professioni socio-sanitarie, socio assistenziali, socio educative, operatori di polizia locale e sportelli front office).

**A CHI:** Tutti i dipendenti coinvolti in processi collegati alle suddette professioni.

**QUANDO:** Durante lo svolgimento del proprio orario lavorativo o comunque connesso al rapporto di lavoro

**COSA:** oggetti e proprietà del dipendente.

### 4. AZIONI

La prevenzione degli atti di violenza contro i dipendenti degli Enti richiede che si identifichino i fattori di rischio per la sicurezza del personale e vengano poste in essere le strategie ritenute più opportune. A tal fine, tutti gli Enti devono mettere in atto interventi di prevenzione della violenza.

#### 4.1 Identificazione dei fattori di rischio

La violenza sul luogo di lavoro rappresenta un rischio per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, e pertanto ricade nella valutazione dei rischi prevista dal D. Lgs. 81/08, che deve interessare tutti i rischi "presenti nell'organizzazione ed è finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza. L'art. 28 c. 1 del D. Lgs.81/08 specifica che la valutazione "deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro- correlato" e che "il datore di lavoro effettua la valutazione" ed elabora il Documento di Valutazione dei Rischi tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, in quanto la normativa gli attribuisce compiti specifici nella valutazione dei rischi e nella pianificazione e programmazione degli interventi di prevenzione e protezione, con la collaborazione del Medico Competente e del RLS.

La valutazione dei rischi deve quindi avere un connotato più estensivo, andando ad analizzare anche aspetti relativi al contesto lavorativo con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti

L'analisi dovrà avvalersi anche di una serie di strumenti:

- L'esame degli episodi di violenza segnalati
- La conduzione di indagini ad hoc presso il personale
- L'analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione

Tali informazioni saranno utilizzate per:

- analizzare l'incidente nei suoi dettagli rilevanti, prendendo in considerazione le caratteristiche dei soggetti coinvolti e delle strutture i meccanismi generatori degli eventi e gli esiti;
- identificare i contesti e le attività lavorative a rischio più elevato.

#### 4.2 Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo

Le misure di prevenzione e controllo si possono dividere in tre grandi categorie: tecnologicostrutturali, organizzative e formative.

Misure strutturali e tecnologiche:

- valutare i progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi ad atti e comportamenti violenti, in particolare sul layout;
- valutare la necessità di dotarsi e mantenere regolarmente in funzione sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipanico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi e nelle situazioni identificati come potenzialmente a rischio;
- valutare il potenziamento e /o l'installazione di impianti di videoregistrazione a circuito chiuso nelle aree ad elevato rischio;
- migliorare l'accoglienza ed il confort dei luoghi di attesa, facilitando l'accesso e la richiesta di informazioni da parte dell'utenza;
- gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole e sistemi tecnologici selettivi (es. accessi con sistemi a badge o elettronici);
- prevedere nelle aree a rischio la presenza di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi, eliminando quelli non strettamente necessari e fissandoli stabilmente quando opportuno;
- valutare, in relazione al rischio, nei front office e più in generale ove vi è un rapporto con il pubblico, eventuali arredi che per conformazione e struttura rendano difficile avvicinarsi agli operatori;
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto;
- mantenere in buono stato le strutture e le attrezzature (finestre, serrature, vetture...).

#### Misure organizzative:

- Promuovere un clima organizzativo positivo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza;
- fornire agli utenti informazioni chiare sulle modalità e sui tempi di erogazione dei servizi (es.: tempi di attesa);
- garantire la chiarezza della comunicazione con gli utenti e, nel caso di utenti stranieri, prevedere se necessaria la presenza di un mediatore culturale o modalità organizzative che permettano di avvalersi di tali competenze;
- effettuare un piano di comunicazione mirato agli utenti, eventualmente con la collaborazione delle associazioni di volontariato ossia quelle associazioni che, se presenti sul territorio e possedendo strumenti, conoscenza e competenza siano in grado di porsi come elemento facilitatore per la diffusione di contenuti maggiormente efficaci;
- assicurare – ove possibile e considerato opportuno – la presenza di due figure professionali all'atto dell'erogazione di una prestazione all'utenza terza connessa ai servizi socio-sanitaria/assistenziale/sociale/educativa;
- ridurre ove possibile le situazioni in cui gli operatori sono soli durante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie/assistenziali/sociali/educative rivolte all'utenza terza, durante l'esecuzione di servizi di polizia locale, nei servizi di front office e in ogni caso dove questo non è possibile adottare idonee misure comportamentali e tecnologiche per controllare il rischio;
- sensibilizzare il personale al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- prevedere, per il personale valutato come potenzialmente a rischio, la dotazione di strumenti che ne garantiscano comunque la sicurezza;
- realizzare e applicare adeguate procedure relative all'offerta di supporto (psicologico, sanitario, legale e medico-legale e amministrativo) per gli operatori che subiscono episodi di violenza;
- istituire un riferimento telefonico o fisico, uno "sportello", all'interno dell'Unione che possa fornire agli operatori vittima di aggressioni le indicazioni su come procedere per la segnalazione e le attività conseguenti.

#### Formazione:

La formazione deve mirare a far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza. I contenuti formativi vanno diversificati in base ai diversi contesti lavorativi e profili professionali.

I contenuti formativi dovranno affrontare almeno i seguenti aspetti:

- a. Politica di prevenzione degli episodi di violenza;
- b. I rischi connessi alla propria attività lavorativa e al posto di lavoro;
- c. Apprendimento delle tecniche di riconoscimento precoce e di gestione di comportamenti aggressivi e violenti privilegiando tecniche di prevenzione di de-escalation, di tranquillizzazione rapida;
- d. Procedure per la segnalazione.
- e. Supervisione periodica di gruppo con esperti in tutti i settori che riguardano gli ambiti del sociale, educativo, sanitario e assistenziale e Polizia Locale.

Le iniziative formative dovranno essere inserite nel normale percorso di formazione sulla sicurezza previsto dal D. Lgs. 81/08 per i lavoratori e attuate in modo specifico nei contesti individuati a elevato a rischio.

## **5. LA SEGNALAZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA E I RELATIVI FLUSSI INFORMATIVI**

A prescindere dalla natura e gravità del danno occorso, l'operatore vittima di violenza (oppure il Responsabile o il Dirigente) deve tempestivamente segnalare l'evento al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione tramite la compilazione dell'apposita scheda di segnalazione (Allegato A).

Nello specifico:

- Tutti gli atti di violenza (verbale o fisica) vanno segnalati utilizzando la scheda, anche quelli per i quali vi sia il dubbio che l'evento sia legato a particolari caratteristiche dell'utente che ne compromettano la capacità di intendere, questo per avere comunque una dimensione del fenomeno.
- Nel caso in cui gli esiti di un atto di violenza possano essere riconducibili ad un evento infortunistico, oltre alla segnalazione con la scheda specifica, il dipendente deve comunicarlo al proprio "referente assenze/presenze" del proprio Servizio, oltre che al proprio Responsabile, i quali informeranno il Servizio Risorse Umane dell'Unione al fine della trasmissione della denuncia di infortunio all'INAIL.
- Se l'atto di violenza si configura come reato, oltre alla segnalazione con la specifica scheda occorre valutare se intraprendere un'azione legale pertinente.

## **6. IL SOSTEGNO ALL'OPERATORE CHE HA SUBITO VIOLENZA**

Ai lavoratori che hanno subito un'aggressione deve essere tempestivamente fornito supporto e, se necessario, trattamento medico, con le modalità che saranno stabilite come meglio di seguito specificato.

Ogni Ente dovrà dotarsi di una procedura che espliciti le modalità di assistenza (legale, amministrativa, medico legale, sanitarie e psicologica) al soggetto che ha subito l'episodio di violenza.

Andrà inoltre assicurato un appropriato supporto per superare il trauma, anche attivando un sostegno psicologico agli operatori che, a seguito di violenza, potrebbero manifestare vari disagi, come il disturbo post traumatico da stress, il timore di rientro al lavoro, un cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari etc.

## **7. LA COMUNICAZIONE**

L'Unione elaborerà un piano di comunicazione specifico per gli utenti dei singoli servizi degli Enti, in primo luogo per quelli maggiormente a rischio, in modo da mettere a disposizione delle persone

strumenti cognitivi di elaborazione dell'eventuale disagio in maniera che questo non sfoci in atti o comportamenti.

La campagna di comunicazione sarà contestualizzata nei luoghi interessati e intervenire con più strumenti allo scopo di massimizzare il target raggiungibile. A solo scopo indicativo la campagna potrebbe essere articolata in:

- Cartellonistica e leaflet
- Produzione di palinsesto video da veicolare attraverso monitor Per la cartellonistica ed i leaflets andrebbero utilizzati modelli di comunicazione positiva e tesa a sdrammatizzare per focalizzare l'attenzione dell'utente sull'attività che il personale sta svolgendo
- Utilizzo social istituzionali

Va sottolineato che è importante che il materiale utilizzato possa generare un messaggio comprensibile.

(All. A)

**Modulo di segnalazione di episodi di aggressività e/o violenza da terzi a danno degli operatori**

Ente \_\_\_\_\_ Servizio/Ufficio \_\_\_\_\_

Nome cognome dipendente aggredito \_\_\_\_\_ M F età \_\_\_\_\_

Nome cognome dipendente segnalante (se diverso dall'aggredito): \_\_\_\_\_

Data della Segnalazione \_\_\_\_\_ Data e ora dell'accadimento \_\_\_\_\_

Luogo dell'evento: \_\_\_\_\_

Dati anagrafici dell'aggressore (ove disponibili) \_\_\_\_\_

Testimoni dell'episodio: [ ] NO [ ] SI (specificare) \_\_\_\_\_ M F età \_\_\_\_\_

**Compilare obbligatoriamente tutti i tre riquadri sottostanti indipendentemente da quale sia stata la tipologia di aggressione, spuntando la condizione apposita**

**[si] [no] AGGRESSIONE VERBALE** intesa come ostilità verbale espressa con affermazioni o invettive che mirano a ferire psicologicamente un'altra persona attraverso il disprezzo, l'umiliazione e minacce di violenza fisica

**[si] [no] AGGRESSIONE FISICA** intesa come azioni violente compiute contro un'altra persona per infliggere dolore, lesioni fisiche o morte

**[si] [no] AGGRESSIONE CONTRO LA PROPRIETÀ** intesa come distruzione deliberata dell'attrezzatura o degli effetti personali altrui. SE si che cosa è stato danneggiato: \_\_\_\_\_

**Descrizione dell'episodio** Che cosa, dove e come è successo; se sono stati utilizzati eventuali mezzi per l'aggressione (specificare quali); come sono state limitate le conseguenze dell'aggressione (ad es. allontanamento operatore/aggressore, mediazione/comunicazione, ecc.) \_\_\_\_\_

**Fattori che possono aver contribuito all'evento (è possibile indicare più di una risposta)**

**Fattori legati al cittadino**

Condizioni generali precarie/fragilità/infermità - Non cosciente/scarsamente orientato - Poca/mancata autonomia - Barriere linguistiche/culturali

**Fattori legati al personale**

Mancata/inadeguata informazione/comunicazione al paziente - Inadeguate conoscenze/inesperienza - Inadeguata supervisione/tutoraggio - Difficoltà nel seguire istruzioni/procedure - Presa scorciatoia/regola non seguita - Fatica/stress - Mancata/inesatta lettura documentazione/etichetta - Mancata verifica preventiva apparecch./dispositivo

**Fattori legati al sistema**

Staff inadeguato/insufficiente - Insufficiente addestramento/inserimento - Gruppo nuovo/inesperto/elevato turnover - Scarsa continuità assistenziale - Mancata/inadeguata comunicazione - Inadeguata organizzazione cambio turno - Ambiente inadeguato - Locali angusti con vie di fuga pericolose - Presenza di corpi contundenti - Interferenze ambientali - Assenza di sistemi

di sorveglianza - Assenza di dispositivi di sicurezza - Luoghi di attesa poco confortevoli - Illuminazione insufficiente - Lunghi tempi di attesa per le prestazioni - Protocollo/procedura inesistente/ambigua - Inadeguata/mancata formazione su tecniche gestione aggressività - Insuccesso nel far rispettare protocollo/procedura - Mancato/inadeguato apparecch./dispositivo - Mancato/inadeguato materiale di consumo - Mancata/inadeguata manutenzione apparecch./dispositivo

A seguito dell'evento è stato necessario eseguire indagini/prestazioni sanitarie? SI NO

Accesso al Pronto Soccorso                      Ricovero ordinario                      Intervento chirurgico

Indagine di laboratorio                      Indagine radiologica                      Visita medica

Consulenza specialistica                      Medicazione                      Altre indagini

Altro: .....

*Da questo punto in poi la compilazione è a cura del responsabile/dirigente*

**ESITO DELL'EVENTO (indicare solo una risposta)**

Evento SITUAZIONE PERICOLOSA – Condizione rischiosa                      Livello 1

EVENTO INTERCETTATO – Evento occorso, ma intercettato (prima del coinvolgimento dell'operatore) Livello 2

NESSUN ESITO – Evento occorso che non richiede visita medica/osservazioni/monitoraggi extra                      Livello 3

ESITO MINORE – Evento occorso che ha richiesto visita medica/osservazioni/monitoraggi extra (es. rilevazione parametri vitali)                      Livello 4

ESITO MODERATO – Evento occorso che ha richiesto approfondimenti clinici/strumentali (esecuzione di esame del sangue/urine/ecografia/Rx, ...) e/o trattamenti semplici (bendaggi, analgesici, ...)                      Livello 5

ESITO TRA MODERATO E SIGNIFICATIVO – Evento occorso che ha richiesto approfondimenti clinici/strumentali complessi (TAC/RM/Angio, .... ) o trattamenti complessi (suture, ecc.) e/o ammissione in ospedale                      Livello 6

ESITO SIGNIFICATIVO – evento occorso che ha richiesto ammissione in ospedale (ricovero) con condizioni che permangono alla dimissione e/o trasferimento in terapia semi-intensiva/intensiva e/o intervento chirurgico                      Livello 7

ESITO SEVERO – Disabilità permanente/contributo al decesso                      Livello 8

**VALUTAZIONE DEL RISCHIO FUTURO**

Possibilità di riaccadimento di eventi analoghi:

Raro (> 5 anni) - Basso (ogni 1-5 anni) - Medio (annuale) - Alto (mensile) - Altissimo (settimanale)

Possibile esito di un evento analogo):

Nessuno (livelli 1-2-3) - Minore (livello 4) - Moderato (livello 5) - Medio (livello 6) - Severo (livelli 7-8)

Descrizioni delle azioni attuate subito dopo l'evento:

Richiesta intervento delle Forze dell'Ordine Intervenuti: NO SI

Apertura "infortunio sul lavoro" con prognosi di gg. \_\_\_\_\_

Attivato intervento presa in carico

È stata effettuata segnalazione all'Autorità Giudiziaria

Segnalazione di Evento Sentinella

Soggetti (interni/esterni) informati dell'accadimento: Collega/i - Responsabile/Dirigente - Forze dell'ordine - Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**CAUSE DELL'EVENTO (è possibile indicare più di una risposta)**

**Errori Umani** Knowledge (fallimenti conoscenza) - Skill (distrazione/lapsus) - Qualificazione Vigilanza  
Coordinamento - Azioni - Verifica preventiva

**Ambiente e tecnologia** Progettazione/pianificazione - Costruzione/installazione di  
struttura/apparecchiature/materiale

**Errori organizzativi** Protocolli/procedure - Priorità gestione - Passaggio conoscenze/informazioni -  
Cultura

**Altri fattori** Fattori inclassificabili

**Le AZIONI DI RIDUZIONE DEL RISCHIO sono identificabili al momento della segnalazione:**

SI NO In corso di definizione

Se SI:

Stesura/revisione protocollo/procedura/documentazione - Acquisizione/sostituzione/riparazione  
presidi/attrezzatura/tecnologie - Riorganizzazione personale/processo - Cambiamenti  
strutturali/logistici - Formazione/addestramento personale – Altro specificare.....

Specificare gli strumenti utilizzati o che si programma di utilizzare (raccolta ulteriori informazioni,  
audit, discussione con altri responsabili/dirigenti, ecc.) .....

.....